

Pengaruh Tarif Perlindungan Konsumen Terhadap Minat Menggunakan Asuransi Pada J&T Express Cp Urip Sumoharjo Bandar Lampung

Heny Herawati^{1)*}, Wimdi Atika Ningrum²⁾, Bisri Merduani³⁾, Arsilenda⁴⁾, Suheriyatmono⁵⁾

^{1,4}Program Studi D3 KPNK Institut Maritim Prasetiya Mandiri

^{2,3}Program Studi Manajemen Institut Maritim Prasetiya Mandiri

⁵Program Studi Akuntansi Institut Maritim Prasetiya Mandiri

Email: herawatiheny542@gmail.com¹⁾, arsilenda19@gmail.com²⁾

Abstrak

Tingginya minat penggunaan jasa pengiriman barang yang ada dikota Bandar Lampung membuat jasa pengiriman menjadi sebuah kebutuhan. Hal utama yang menyebabkan timbulnya pelanggaran mengenai kepentingan konsumen ialah dikarenakan sangat minimnya kualitas kesadaran dari konsumen akan haknya. Pengaruh tarif asuransi perlindungan konsumen terhadap minat konsumen menggunakan asuransi pada J&T Express CP Urip Sumoharjo Bandar Lampung harus diketahui. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tarif asuransi perlindungan konsumen terhadap minat konsumen menggunakan asuransi pada J&T Express CP Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kuesioner yang digunakan valid dan reliabel, serta hasil asumsi klasik menunjukkan data menyebar normal. Uji hipotesis menunjukkan tarif asuransi memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap Minat Konsumen Menggunakan Asuransi pada J&T Express CP Urip Sumoharjo Bandar Lampung.

Kata kunci: Asuransi, konsumen, tarif

Abstract

The high interest in using goods delivery services in the city of Bandar Lampung has made delivery services a necessity. The main thing that causes violations of consumer interests is due to the very minimal quality of awareness from consumers of his rights. The effect of consumer protection insurance rates on consumer interest in using insurance. This study aims to determine the effect of consumer protection insurance rates on consumer interest in using insurance at J&T Express CP Urip Sumoharjo Bandar Lampung. The results of the study show that the questionnaire used is valid and reliable, and the results of the classical assumptions show that the data is normally distributed. The hypothesis test of this research show that the premium rates significant positive effect on consumer interest in insurance of J&T Express CP Urip Sumoharjo Bandar Lampung.

Keyword: Insurances, Consumen, Rate

PENDAHULUAN

Tingginya minat penggunaan jasa pengiriman barang yang ada dikota Bandar Lampung membuat jasa pengiriman menjadi sebuah kebutuhan di masa sekarang. Banyak jasa yang sudah beredar di Indonesia termasuk di kota Bandar Lampung yang menawarkan banyak sekali kualitas pelayanan yang bermutu baik dan dapat dipercaya oleh konsumen. Perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat banyak perusahaan jasa pengiriman bersaing untuk menjadi yang terbaik dimata konsumen dengan memberikan kualitas jasa yang mempunyai hubungan langsung dalam kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan (Panjaitan dan Yuliati, 2016). Saat ini, asuransi memegang peranan penting dalam memberikan kepastian proteksi bagi manusia yang bersifat komersial maupun bukan komersial. Asuransi dapat memberikan proteksi terhadap kesehatan, pendidikan, hari tua, harta benda maupun kematian. Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa asuransi. Hal inilah yang mendorong berkembang pesatnya perusahaan asuransi maupun perusahaan jasa yang menggunakan asuransi.

Perlindungan konsumen berupa pemenuhan hak konsumen yang dilakukan oleh J&T Express dalam hal ini sebagai pelaku usaha bisa dilihat dari perjanjian pengiriman barang yang sudah dilaksanakan oleh pelaku usaha dengan konsumen sebelumnya. Perlindungan konsumen

dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai motor atau penggerak bagi produktivitas dan efisiensi. Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis 3 (tiga) yang sehat.

Jika ada kerusakan dari barang-barang yang dikirim oleh pengguna jasa dan kerusakan tersebut bisa dibuktikan karena kesalahan atau kecerobohan saat barang tersebut sedang berada di pihak ekspediter, maka pihak ekspediter bisa dituntut agar melakukan ganti rugi atas kerusakan yang timbul. Namun mengenai tanggung jawab tersebut, juga terdapat batasannya. Bisa jadi kerusakan itu timbul karena sebab barang yang dikirim itu sudah cacat atau kelalaian dari si pengirim barang.

Sekilas, pada realitas yang sebenarnya, pihak perusahaan juga memberikan tanggungan terhadap barang apabila terjadinya kehilangan suatu barang. Salah satu perusahaan pengiriman barang yang memberi tanggungan terhadap keselamatan barang konsumen yaitu J&T Express Lampung. Di sini memang pihak J&T memberikan tanggungan terhadap barang yang hilang/rusak, yaitu dengan memberikan ganti rugi. Tetapi ganti rugi yang diberikan oleh pihak J&T hanya sebesar 10 kali dari biaya kirim satu kilo terhadap barang yang hilang atau rusak tanpa menghitung berat barang tersebut. Kecuali dengan menggunakan asuransi, maka akan digantikan seharga barangnya.

Asuransi J&T adalah sebuah layanan jaminan keamanan pengiriman produk atau barang ketika pengiriman berlangsung. Biaya asuransi tersebut akan dibedakan dari jenis produk atau barang, dimana masing-masing memiliki nilai yang berbeda-beda. Salah satu undang-undang yang menjelaskan tentang ganti rugi yaitu pada Bab VI UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang tanggung jawab pelaku usaha, Pasal 19 ayat (1) bahwasanya pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, kemudian ayat (2) menjelaskan ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di kantor cabang J&T Express Lampung yang beralamat di Jl. Urip Sumoharjo No.31 A Bandar Lampung. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian *observational research* yaitu penulis akan terjun langsung ke lapangan demi mengumpulkan data yang dibutuhkan berupa wawancara bersama pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun variabel yang digunakan, sebagai berikut:

1. Variabel bebas (*independent variable*)

Tarif Asuransi (X) merupakan sebuah mekanisme perlindungan terhadap pihak tertanggung apabila mengalami resiko di masa yang akan datang dimana pihak tertanggung akan membayar premi guna mendapatkan ganti rugi dari pihak penanggung.

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Minat Konsumen (Y) yang ingin menggunakan asuransi pada jasa ekspedisi J&T Express.

Berdasarkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini bersifat asosiatif (hubungan) yang bertujuan menjelaskan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen melalui pengujian hipotesis yaitu data atau

variabel diteliti terlebih dahulu kemudian dijelaskan hubungannya. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Teknik Pengumpulan data yang dilaksanakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu dengan melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung proses produktivitas yang diterapkan Pimpinan J&T Express Lampung kepada bawahannya serta bagaimana pimpinan melihat kinerja J&T Express Lampung
2. Wawancara, yaitu dengan melakukan interview pada konsumen J&T Express Lampung yang ingin mengirimkan barang.
3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data konsumen yang menggunakan asuransi atau yang tidak menggunakan asuransi dan profil perusahaan J&T Express Lampung berupa biografi, peraturan perusahaan, kebijakan perusahaan dan catatan harian.
4. Kuesioner, yaitu seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis yang telah memiliki daftar yang sudah dirumuskan sebelumnya dan kemudian akan dijawab oleh responden sebagai objek penelitian. Peneliti menggunakan jenis kuesioner dengan daftar tertutup sehingga responden dapat senantiasa memilih jawaban yang selaras dengan apa yang sebenarnya dirasakan pada lembar kuesioner.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah J&T Express yang beroperasi di beberapa kota di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan populasi terjangkau di mana jumlah yang menggunakan asuransi keseluruhan konsumen di J&T Express Lampung yang berjumlah 823 orang. Data penggunaan asuransi konsumen pada periode Juli - Desember Tahun 2022 tertera pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 3.2 Data Penggunaan Asuransi Konsumen Periode Juli- Desember 2022

| No | Keterangan | Jul | Aug | Sep | Okt | Nov | Des | Total Asuransi |
|--------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|
| 1 | Reguler | 80 | 50 | 75 | 50 | 65 | 80 | 400 |
| 2 | Shopee | 18 | 20 | 40 | 35 | 20 | 10 | 143 |
| 3 | Tik Tok | 10 | 35 | 45 | 40 | 46 | 16 | 192 |
| 4 | Tokopedia | 7 | 8 | 15 | 5 | 13 | 40 | 88 |
| Jumlah | | | | | | | | 823 |

Sumber: Sistem JTS, 2022

Menurut Arikunto (2010) apabila populasi yang diteliti kurang dari 100 maka sampel harus diambil semua. Akan tetapi apabila populasi lebih dari 100 maka sampel yang diambil adalah sebesar 10%-15% dan 20%-25%, atau lebih tergantung hal-hal sebagai berikut:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana
- b. Sempit luasnya pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling*. *Probability sampling* menurut sugiyono (2008) menjelaskan bahwa: "Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel". Metode penarikan sampel yang digunakan yang digunakan mengacu kepada pendekatan *Slovin*, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(N.e^2)+1}$$

Sumber: Umi Narimawati, 2010

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas kesalahan yang ditoleransi (1%, 5%, 10%)

Presisi yang di ambil dalam penelitian ini adalah nilai $e = 10\%$ sehingga ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$\frac{823}{(823 \times 0,01) + 1} = 89,1 = 89 \text{ orang}$$

Berdasarkan rumus penarikan sampel di atas, maka penulis mengambil sampel sebanyak 89 orang. analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana, yaitu metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Penelitian ini menggunakan program pengolahan data yaitu SPSS versi 21.00. Dalam penelitian ini, data dianalisis dengan menggunakan alat analisis yang terdiri dari:

1. Uji instrument dengan uji validitas, normalitas dan reabilitas.
2. Pengujian hipotesis dengan uji parsial, uji determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data deskriptif penelitian disajikan agar dapat mengetahui hubungan yang ada antar variable yang digunakan dalam penelitian. Data deskriptif yang menguraikan gambaran umum kondisi responden sebelum dianalisis adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Deskriptif Kuesioner Responden Variabel X (Tarif Asuransi)

| No | Kuesioner | \sum skor | Rata-rata |
|----|--|-------------|-----------|
| 1 | Saya wajib membayar tarif asuransi perlindungan kepada pihak J&T Express | 382 | 4,29 |
| 2 | Besaran biaya tarif asuransi sesuai dengan perlindungan yang saya dapatkan | 382 | 4,29 |
| 3 | Besaran biaya tarif asuransi J&T Express sangat terjangkau bagi saya | 370 | 4,16 |
| 4 | Besaran biaya tarif asuransi J&T Express tidak membebankan saya | 368 | 4,13 |
| 5 | Dengan membayar tarif asuransi J&T Express saya merasakan manfaatnya | 368 | 4,13 |
| 6 | Tidak menggunakan asuransi menimbulkan resiko bagi barang yang saya kirim | 347 | 3,89 |
| 7 | Adanya kebebasan untuk membayar tarif asuransi kepada J&T Express | 353 | 3,97 |

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa nilai skor dan rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan Keterjangkauan Tarif Asuransi pada pertanyaan 1 dan pertanyaan 2. Skor terendah terdapat pada pernyataan 6 yaitu Kesesuaian Tarif dan Kualitas. Artinya masih banyak konsumen yang memerlukan Asuransi untuk keamanan barang yang dikirim selama dalam perjalanan akan

tetapi dengan tarif yang belum sesuai. Selain itu, hasil deskriptif analisis variabel Y menunjukkan skor dan rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan penggunaan asuransi karena biaya yang terjangkau, hal ini tidak sejalan dengan analisis variable X, akan tetapi menunjukkan bahwa konsumen masih banyak yang memilih menggunakan asuransi agar memastikan keadaan barang yang dikirim aman. Sampel yang digunakan untuk uji validitas sebanyak 30 responden dari jumlah 89 sampel, sehingga nilai r tabel yaitu 0,2084. Dengan demikian semua item pertanyaan pada variabel tersebut dapat dinyatakan valid. Pengujian validitas variabel Tarif Asuransi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Tarif Asuransi

| Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan | Kesimpulan |
|--------------|----------|---------|--------------------|------------|
| Pertanyaan 1 | 0,619 | 0,2084 | r hitung > r table | Valid |
| Pertanyaan 2 | 0,554 | 0,2084 | r hitung > r table | Valid |
| Pertanyaan 3 | 0,681 | 0,2084 | r hitung > r table | Valid |
| Pertanyaan 4 | 0,614 | 0,2084 | r hitung > r tabel | Valid |
| Pertanyaan 5 | 0,621 | 0,2084 | r hitung > r tabel | Valid |
| Pertanyaan 6 | 0,529 | 0,2084 | r hitung > r tabel | Valid |
| Pertanyaan 7 | 0,468 | 0,2084 | r hitung > r tabel | Valid |

Sumber : Data diolah, 2023

Selain variabel tarif asuransi, dilakukan uji validitas pada variabel keputusan penggunaan asuransi yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan Asuransi

| Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan | Kesimpulan |
|--------------|----------|---------|--------------------|------------|
| Pertanyaan 1 | 0,760 | 0,2084 | r hitung > r tabel | Valid |
| Pertanyaan 2 | 0,688 | 0,2084 | r hitung > r tabel | Valid |
| Pertanyaan 3 | 0,777 | 0,2084 | r hitung > r tabel | Valid |
| Pertanyaan 4 | 0,742 | 0,2084 | r hitung > r tabel | Valid |
| Pertanyaan 5 | 0,614 | 0,2084 | r hitung > r tabel | Valid |
| Pertanyaan 6 | 0,690 | 0,2084 | r hitung > r tabel | Valid |

Sumber : Data diolah 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa r hitung variabel keputusan menggunakan asuransi lebih besar daripada r tabel (0,2084). Dengan demikian semua item pertanyaan pada variabel tersebut dapat dinyatakan valid. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur gejala yang sama, dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran teknik *Cronbach Alpha* > 0,06. Berikut hasil uji reliabilitas pada kedua variabel yang digunakan:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | Syarat | Keterangan |
|------------------------------------|-------------------------|--------|------------|
| Tarif Asuransi (X) | 0,655 | 0,60 | Reliabel |
| Keputusan menggunakan Asuransi (Y) | 0,802 | 0,60 | Reliabel |

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 maka butir pertanyaan yang ada pada kuesioner dapat dinyatakan reliabel. Artinya semua butir pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian ini. Kemudian, berdasarkan uji normalitas bahwa hasil output menunjukkan data plotting (titik-titik) mengikuti garis diagonal, maka kesimpulannya uji normalitas adalah model regresi berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil penelitian uji validitas variable tarif asuransi dapat diketahui, bahwa r hitung variabel tarif asuransi lebih besar daripada r tabel (0,2084). Dengan demikian semua item pertanyaan pada variabel tersebut dapat dinyatakan valid dan hasil penelitian uji validitas variable keputusan menggunakan asuransi bahwa r hitung variabel Keputusan menggunakan asuransi lebih besar daripada r tabel (0,2084).

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 maka butir pertanyaan yang ada pada kuesioner dapat dinyatakan reliabel. Artinya semua butir pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji normalitas output, dapat dilihat dari grafik P-Plot yaitu data plotting (titik-titik) mengikuti garis diagonal, maka kesimpulannya uji normalitas adalah model regresi berdistribusi normal sehingga uji lanjut dapat dilakukan. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) hasil analisis yang telah dilakukan, didapat hasil nilai signifikansi pada Tarif Asuransi (X) sebesar 0,002 yang menunjukkan lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis pertama diterima. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa tarif asuransi perlindungan konsumen berpengaruh positif terhadap minat konsumen menggunakan asuransi. Kesimpulan juga dapat dilihat pada nilai t hitung sebesar 3,239 lebih besar dari t tabel (1,98761) maka dapat disimpulkan tarif asuransi perlindungan konsumen berpengaruh positif terhadap minat konsumen menggunakan asuransi pada J&T Express CP Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui besarnya kontribusi atau sumbangan yang diberikan Tarif Asuransi (X), terhadap Minat Konsumen Menggunakan Asuransi (Y). Dari nilai *adjusted r square* sebesar 0,097 yang berarti Tarif Asuransi (X) terhadap Minat Konsumen Menggunakan Asuransi (Y), secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 9,7%. sedangkan sisanya sebesar 90,3% oleh faktor lain yang tidak dapat dijelaskan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tarif asuransi perlindungan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen dalam menggunakan asuransi di J&T Express CP Urip Sumoharjo, Bandar Lampung. Artinya, semakin sesuai dan terjangkau tarif asuransi yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula minat konsumen untuk menggunakan layanan asuransi dalam pengiriman barang. Meskipun demikian, besarnya kontribusi tarif asuransi terhadap minat konsumen hanya sebesar 9,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

SARAN

1. Perusahaan J&T Express sebaiknya menyesuaikan tarif asuransi dengan nilai barang dan memberikan informasi yang lebih jelas tentang manfaat perlindungan, agar konsumen merasa lebih aman dan yakin untuk menggunakan asuransi.
2. Sosialisasi atau edukasi konsumen mengenai pentingnya asuransi pengiriman perlu ditingkatkan, karena masih ada konsumen yang belum sepenuhnya memahami risiko pengiriman tanpa asuransi.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain (selain tarif) yang dapat memengaruhi minat menggunakan asuransi, seperti kualitas layanan, kecepatan klaim, dan tingkat kepercayaan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, A. (2021). Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang. Semarang : *Skripsi Universitas Perguruan Tinggi Semarang*
- Arikunto. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Tiga Serangkai
- Kotler dan Armstrong, (2019). *Definisi Tarif*. Jakarta : Gramedia
- Keller, K. (2018). *Pengertian Jasa*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen. Cetakan-6*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Kuncoro. (2018). *Metode Analisis*. Malang: Bayu Media.
- Latumaerissa, J.R. (2011). *Pengertian Asuransi*. Yogyakarta : Gamamedia.
- Lumempouw, KLL., Mananeke., dan Tampenawas, JL. (2019). *Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Pt. Asuransi Jiwa Sinarmas Manado*. Jurnal EMBA : Vol 7 No 4 (5225-5234).
- Manullang, M. Esterlina Hutabarat, (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Indomedia Pustaka.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]*. DeReMa (Development Research of Management). Jurnal Manajemen : Vol 11 No 2 (265-289).
- Prasetya, J.K. (2014). *Tanggung Jawab*. Bandung : Alumni.
- Rahdiansyah. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Air Minum Isi Ulang*. UIR Law Review : Vol.2 No.2, (347– 353).
- Rahmayani (2022). *Perjanjian Pertanggungjawaban Pembiayaan Murabahah Untuk Nasabah Oleh PT. Indonesia Cabang Banda Aceh Dan PT. Asuransi Takaful Cabang aceh*. Skripsi Fakultas Ekonomi Aceh.
- Ristanti, A.F. (2020). *Pengaruh Besaran Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil pada tahun 2017 di Asuransi Bumiputera Muda (bumida) Syariah di Surabaya*. Surabaya : Skripsi Fakultas Ekonomi Surabaya
- Siagian, Y. (2016). *Siklus waktu Order*. Yogyakarta: Liberty.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono, (2019). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Tantiya. (2019). *Pengaruh Premi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Pada PT.Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh*. Repository Uin Ar-raniry.
- Wardiono, Kelik. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta : Penerbit Ombak.
- Widiyasti, Baiq Dinna dan Zahrah. (2022). *Pengaruh Tarif Premi dan Produk Terhadap Minat Beli di Kota Mataram*. Jurnal Manajemen : Vol 14 Issue 3 (580-589).
- Wright, L.(2015). *Karakteristik Jasa*. Jakarta: Literata Lintas